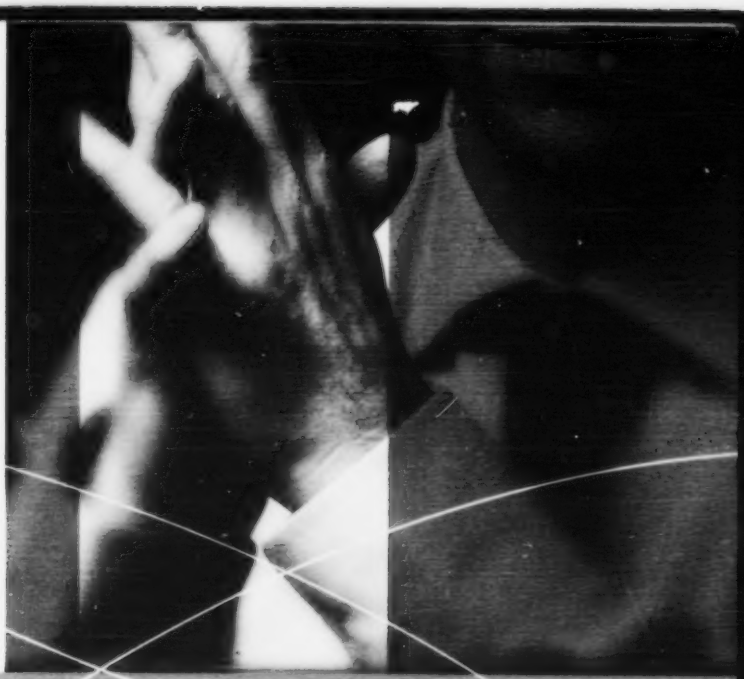


MINISTÈRE DE LA

JUSTICE

ÉQUITÉ
INTÉGRI
RESPECT
CONFIA

PLAN STRATÉGIQUE 2007. 2010

Québec

PLAN STRATÉGIQUE 2007-2010

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Québec

Le *Plan stratégique 2007-2010* a été rédigé par le ministère de la Justice du Québec.

Coordination de la production
Direction du personnel et de l'administration
Service du développement et des dossiers corporatifs

Coordination de l'édition
Direction des communications

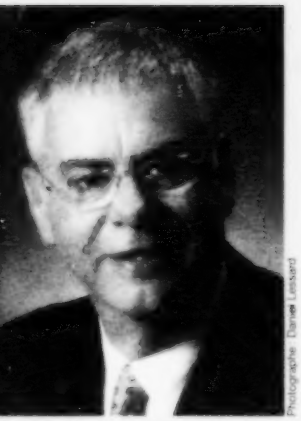
Le *Plan stratégique 2007-2010* peut être consulté sur le site Internet du Ministère : **www.justice.gouv.qc.ca**

Note
En vue d'alléger le texte, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

ISBN 978-2-550-50014-8 (imprimé)
ISBN 978-2-550-50015-5 (PDF)
ISSN 1715-1384 (imprimé)
ISSN 1715-1406 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2007

© Gouvernement du Québec

Imprimé sur du Rolland Enviro 100, contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation, certifié Éco-Logo, procédé sans chlore, FSC Recycle et fabriqué à partir d'énergie biogaz.



Photographe : Daniel Lessard

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de déposer le *Plan stratégique 2007-2010* du ministère de la Justice, conformément aux prescriptions de la Loi sur l'administration publique.

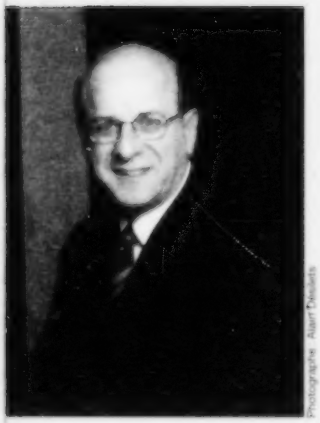
Comme vous le constaterez à la lecture du document, les objectifs de la planification stratégique 2007-2010 concourent à la réalisation des objectifs gouvernementaux. Leur réalisation contribuera sans nul doute à façonner le système de justice de demain.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Le ministre de la Justice
et Procureur général,

(Original signé)

Jacques P. Dupuis



Photographe : Alain Paquette

Monsieur Jacques P. Dupuis
Ministre de la Justice et Procureur général
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le *Plan stratégique 2007-2010* du ministère de la Justice, conformément aux prescriptions de la Loi sur l'administration publique.

Ce nouveau plan stratégique présente des objectifs ambitieux qui contribueront de façon significative à l'évolution du système de justice. Comme vous le constaterez à la lecture du document, les objectifs de la planification stratégique 2007-2010 concourent à la réalisation des objectifs gouvernementaux.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le sous-ministre de la Justice
et Sous-procureur général,

Michel Bouchard, Ad. E.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 11

Tableau synthèse
Plan stratégique 2007-2010 du ministère de la Justice 13

Section 1

Mission 17

Vision 17

Valeurs 17

Section 2

Orientation 1 19

Contexte et enjeux 19

Priorités du Ministère 20

Orientation 2 21

Contexte et enjeux 21

Priorités du Ministère 22

Orientation 3 24

Contexte et enjeux 24

Priorités du Ministère 25

Section 3

Contribution du ministère de la Justice
aux priorités d'action gouvernementales 27

INTRODUCTION

La planification stratégique dont il est question dans le présent document couvre la période d'avril 2007 à mars 2010. Ce troisième plan stratégique a été élaboré en donnant priorité à la qualité des services aux citoyens[1], tel que l'énonce la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01). De plus, il s'inscrit dans les grandes orientations gouvernementales.

Le ministère de la Justice a établi sa position stratégique à partir, notamment, de l'analyse de l'environnement interne et externe et de celle des résultats du sondage réalisé durant l'été 2006 sur la confiance des citoyens dans le système de justice au Québec.

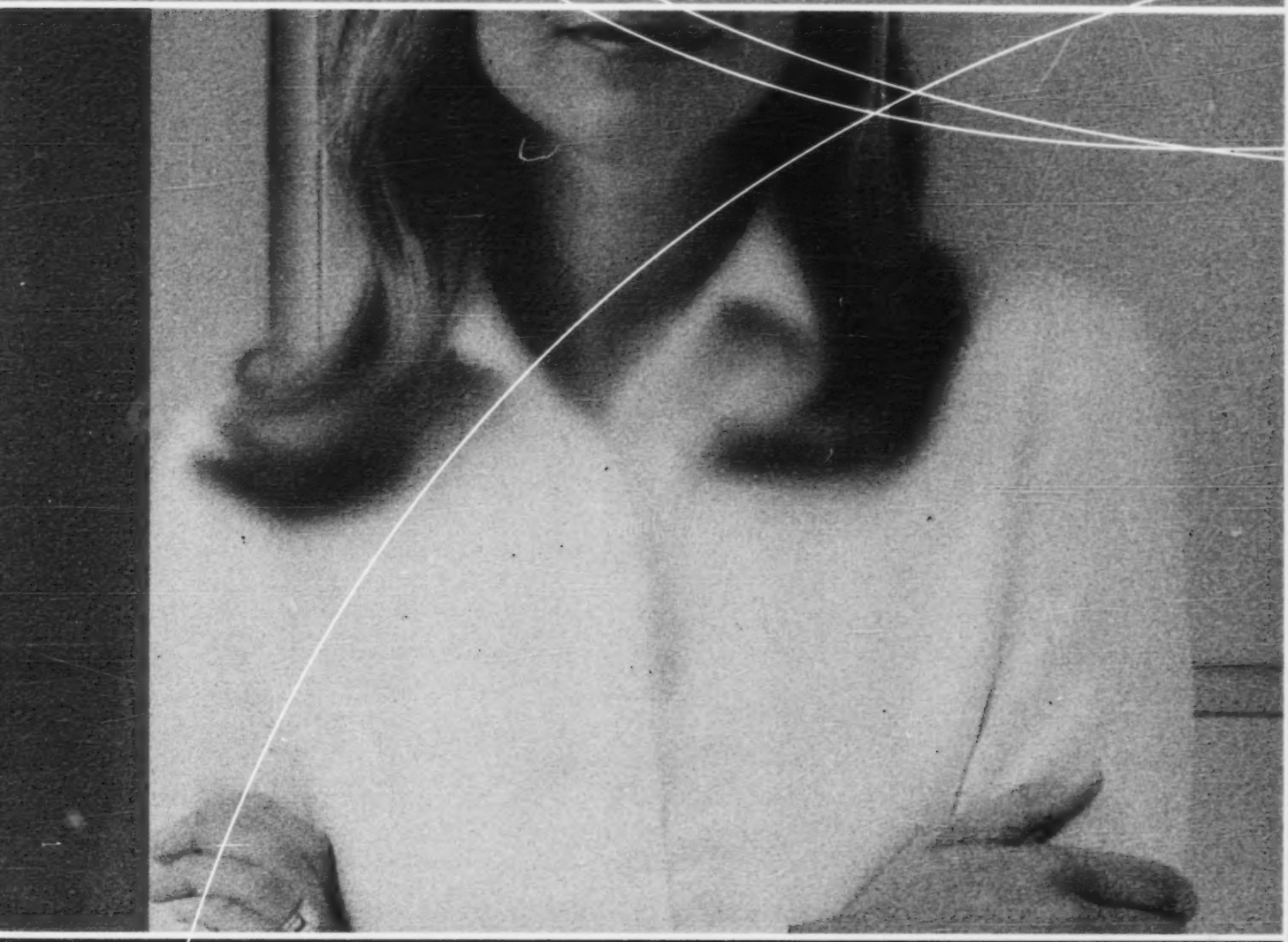
Cette réflexion a permis l'identification de trois grands enjeux stratégiques qui interpelleront le Ministère au cours des prochaines années : *Des citoyens en confiance envers le système de justice*, *Un système de justice accessible* et *Une organisation performante*. En réponse à ces grands défis, le Ministère retient trois orientations stratégiques : *Informer et impliquer les citoyens afin de favoriser leur compréhension du système de justice*, *Prendre des mesures qui facilitent l'accessibilité à la justice* et *Moderniser le cadre de gestion du Ministère*.

Le plan comprend trois sections. Afin de permettre au lecteur de comprendre la raison d'être du Ministère, la première section présente sa mission ainsi que la vision et les valeurs qui guident ses actions et celles de son personnel. La deuxième section définit les trois orientations stratégiques retenues en décrivant leur contexte et les problématiques qui s'y rattachent. Également, nous y présentons les priorités d'action du Ministère en ce qui concerne chacune des orientations. La troisième section porte sur la contribution du Ministère aux priorités d'action gouvernementales. Finalement, le tableau synthèse situé au centre du document présente l'ensemble des priorités fixées dans le *Plan stratégique 2007-2010* : trois orientations stratégiques, dix axes d'intervention, vingt et un objectifs, les indicateurs de performance utilisés pour mesurer l'atteinte des résultats ainsi que les cibles visées jusqu'en mars 2010.

1. Le mot *citoyen* comprend la population et les entreprises, le cas échéant.

TABLEAU SYNTHÈSE

Plan stratégique 2007-2010 du ministère de la Justice



Document détachable

Québec

MISSION

Assurer la primauté du droit au sein de la société québécoise et maintenir au Québec un système de justice qui soit à la fois digne de confiance et intègre afin de favoriser le respect des droits individuels et collectifs.

VISION

Un système de justice plus proche des citoyens[1], davantage accessible, efficace et transparent.

VALEURS

Le respect, la confiance, l'équité et l'intégrité.

1. Le mot *citoyen* comprend la population et les entreprises, le cas échéant.

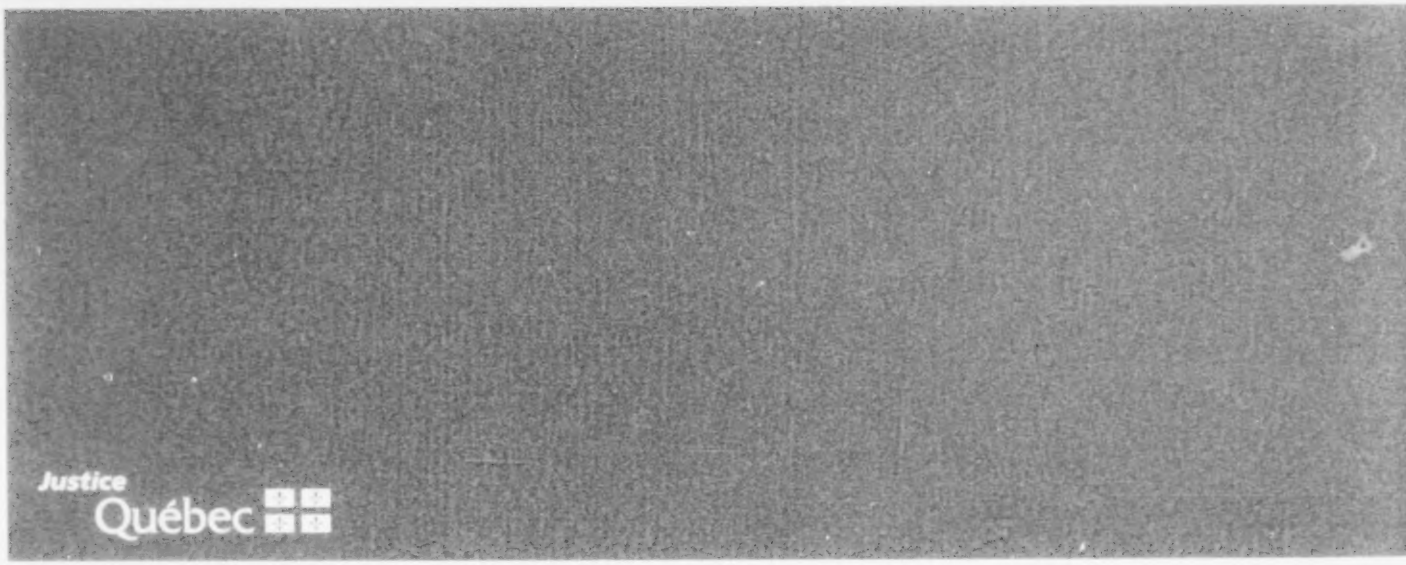
PLAN STRATÉGIQUE 2007. 2010

ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES	OBJECTIFS
1 Des citoyens en confiance envers le système de justice	1 Informer et impliquer les citoyens afin de favoriser leur compréhension du système de justice	1.1 Accès facile à de l'information vulgarisée	1.1.1 Favoriser une meilleure compréhension de l'information mise à la disp Ministère
			1.1.2 Favoriser une meilleure compréhension du système de justice par les les immigrants, les jeunes et les personnes démunies, notamment en organismes œuvrant auprès de ces clientèles
			1.1.3 Favoriser une meilleure compréhension des citoyens concernant les s et le déroulement des procès, en travaillant en collaboration avec diff
		1.2 Participation des citoyens au façonnement du système de justice	1.2.1 Accroître la participation des citoyens à la réflexion sur l'évolution du
			1.2.2 Favoriser la concertation entre les organismes œuvrant auprès des vic
		1.3 Degré de confiance	1.3.1 Assurer la mise en place d'un mécanisme de mesure du degré de con le système de justice sur une base triennale
2 Un système de justice accessible	2 Prendre des mesures qui facilitent l'accessibilité à la justice	2.1 Modes alternatifs de règlement des conflits	2.1.1 Promouvoir la médiation dans le domaine du droit de la famille
			2.1.2 Encourager les parties à avoir recours à la médiation en matière de pe
		2.2 Accès et présence à la cour facilités	2.2.1 Optimiser, en collaboration avec la Cour du Québec, le traitement des petites créances
			2.2.2 Favoriser une meilleure préparation des citoyens qui désirent se prése
		2.3 Clarté des lois et des règlements	2.3.1 Faciliter la compréhension des lois et des règlements par les citoyens
		2.4 Gouvernement en ligne	2.4.1 Offrir aux citoyens la possibilité de faire la demande des différents cer (naissance, mariage, union civile et décès) en ligne
			2.4.2 Offrir aux citoyens un outil permettant de trouver un commissaire à l'a l'intermédiaire d'Internet
3 Une organisation performante	3 Moderniser le cadre de gestion du Ministère	3.1 Maintien et développement de l'expertise	3.1.1 Assurer le transfert de l'expertise pour les postes déterminés comme
			3.1.2 Favoriser le développement des compétences en gestion
		3.2 Partenariats pour l'amélioration de l'efficience	3.2.1 Développer, avec le ministère de la Sécurité publique, le Directeur des pénales et le Centre de services partagés du Québec, un système inte matières criminelle et pénale favorisant l'échange d'informations par v procureurs aux poursuites criminelles et pénales, les tribunaux et les s
			3.2.2 Conclure une entente de partenariat avec Services Québec pour la pri services offerts à la clientèle
			3.2.3 Conclure une entente de partenariat avec le Centre de services partag en charge de responsabilités en matière de gestion des ressources
			3.2.4 Favoriser la mise en commun de l'expertise du Ministère et de celle de à l'évolution du droit et de la justice
		3.3 Mesure de la performance	3.3.1 Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion ministériels révi
			3.3.2 Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de services d

STRATÉGIQUE

ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES	OBJECTIFS
1 Des citoyens en confiance envers le système de justice	**Informer et impliquer les citoyens afin de favoriser leur compréhension du système de justice**	1.1 Accès facile à de l'information vulgarisée	1.1.1 Favoriser une meilleure compréhension de l'information mise à la disp Ministère 1.1.2 Favoriser une meilleure compréhension du système de justice par les les immigrants, les jeunes et les personnes démunies, notamment en organismes œuvrant auprès de ces clientèles 1.1.3 Favoriser une meilleure compréhension des citoyens concernant les s et le déroulement des procès, en travaillant en collaboration avec diff
		1.2 Participation des citoyens au façonnement du système de justice	1.2.1 Accroître la participation des citoyens à la réflexion sur l'évolution du 1.2.2 Favoriser la concertation entre les organismes œuvrant auprès des vi
		1.3 Degré de confiance	1.3.1 Assurer la mise en place d'un mécanisme de mesure du degré de co le système de justice sur une base triennale
2 Un système de justice accessible	**Prendre des mesures qui facilitent l'accessibilité à la justice**	2.1 Modes alternatifs de règlement des conflits	2.1.1 Promouvoir la médiation dans le domaine du droit de la famille 2.1.2 Encourager les parties à avoir recours à la médiation en matière de p
		2.2 Accès et présence à la cour facilités	2.2.1 Optimiser, en collaboration avec la Cour du Québec, le traitement des petites créances 2.2.2 Favoriser une meilleure préparation des citoyens qui désirent se prés
		2.3 Clarté des lois et des règlements	2.3.1 Faciliter la compréhension des lois et des règlements par les citoyens
		2.4 Gouvernement en ligne	2.4.1 Offrir aux citoyens la possibilité de faire la demande des différents ce naissance, mariage, union civile et décès) en ligne 2.4.2 Offrir aux citoyens un outil permettant de trouver un commissaire à l'a l'intermédiaire d'Internet
3 Une organisation performante	**Moderniser le cadre de gestion du Ministère**	3.1 Maintien et développement de l'expertise	3.1.1 Assurer le transfert de l'expertise pour les postes déterminés comme 3.1.2 Favoriser le développement des compétences en gestion
		3.2 Partenariats pour l'amélioration de l'efficience	3.2.1 Développer, avec le ministère de la Sécurité publique, le Directeur des pénales et le Centre de services partagés du Québec, un système inf matières criminelle et pénale favorisant l'échange d'informations par v poursuites aux poursuites criminelles et pénales, les tribunaux et les s 3.2.2 Conclure une entente de partenariat avec Services Québec pour la pr services offerts à la clientèle 3.2.3 Conclure une entente de partenariat avec le Centre de services partag en charge de responsabilités en matière de gestion des ressources 3.2.4 Favoriser la mise en commun de l'expertise du Ministère et de celle de à l'évolution du droit et de la justice
		3.3 Mesure de la performance	3.3.1 Poursuivre les améliorations des indicateurs de gestion ministériels rel 3.3.2 Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de services d

S	OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES
Accès facile à de l'information vulgarisée	1.1.1 Favoriser une meilleure compréhension de l'information mise à la disposition des citoyens par le Ministère	• Pourcentage des dépliants et des brochures adaptés • Pourcentage des dépliants et des brochures adaptés mis à jour sur Internet	• 30 % • 100 %
	1.1.2 Favoriser une meilleure compréhension du système de justice par les aînés, les autochtones, les immigrants, les jeunes et les personnes démunies, notamment en partenariat avec des organismes œuvrant auprès de ces clientèles	• Nombre de documents développés par le Ministère pour utilisation par les partenaires • Nombre de partenariats avec les organismes œuvrant auprès des clientèles cibles • Nombre de participations du Ministère à des activités externes auprès des clientèles cibles	• 9 documents • 6 partenariats • 15 participations
	1.1.3 Favoriser une meilleure compréhension des citoyens concernant les séances de médiation et le déroulement des procès, en travaillant en collaboration avec différents organismes	• Nombre de capsules vidéo produites	• 3 capsules vidéo
Participation des citoyens au façonnement du système de justice	1.2.1 Accroître la participation des citoyens à la réflexion sur l'évolution du système de justice	• Nombre de consultations des citoyens	• 6 consultations
	1.2.2 Favoriser la concertation entre les organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels	• Nombre de rencontres des membres de la table de concertation réunissant les organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels	• 6 rencontres
Degré de confiance	1.3.1 Assurer la mise en place d'un mécanisme de mesure du degré de confiance des citoyens envers le système de justice sur une base triennale	• Réalisation du sondage	• 1 sondage en 2009-2010
Modes alternatifs de règlement des conflits	2.1.1 Promouvoir la médiation dans le domaine du droit de la famille	• Nombre de couples ayant recours à la médiation familiale	• 11 400 couples
	2.1.2 Encourager les parties à avoir recours à la médiation en matière de petites créances	• Taux d'utilisation de la médiation en matière de petites créances	• 8 %
Accès et présence à la cour facilités	2.2.1 Optimiser, en collaboration avec la Cour du Québec, le traitement des dossiers en matière de petites créances	• Mise en œuvre d'un processus optimisé	• Mise en œuvre d'un processus d'opération optimisé en 2009-2010
	2.2.2 Favoriser une meilleure préparation des citoyens qui désirent se présenter en cour sans avocat	• Nombre de trousses d'aide différentes disponibles	• 4 trousses d'aide différentes
Clarté des lois et des règlements	2.3.1 Faciliter la compréhension des lois et des règlements par les citoyens	• Nombre de juristes concernés suivant ou ayant suivi la formation du Ministère favorisant une meilleure rédaction législative • Nombre de lois ou de règlements évalués par des groupes cibles quant à leur clarté	• 35 juristes • 4 lois ou règlements
Gouvernement en ligne	2.4.1 Offrir aux citoyens la possibilité de faire la demande des différents certificats de l'état civil (naissance, mariage, union civile et décès) en ligne	• Nombre de certificats demandés en ligne	
	2.4.2 Offrir aux citoyens un outil permettant de trouver un commissaire à l'assermentation par l'intermédiaire d'Internet	• Création du registre des commissaires à l'assermentation sur Internet	• Registre disponible en 2009-2010
Maintien et développement de l'expertise	3.1.1 Assurer le transfert de l'expertise pour les postes déterminés comme vulnérables	• Pourcentage des postes vulnérables pour lesquels l'expertise est transférée	• 100 %
	3.1.2 Favoriser le développement des compétences en gestion	• Pourcentage de gestionnaires ayant participé à des activités visant le développement de leur compétence en gestion	• 75 %
Partenariats pour l'amélioration de l'efficience	3.2.1 Développer, avec le ministère de la Sécurité publique, le Directeur des poursuites criminelles et pénales et le Centre de services partagés du Québec, un système intégré d'information en matières criminelle et pénale favorisant l'échange d'informations par voie numérique entre les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, les tribunaux et les services correctionnels	• État d'avancement de l'implantation du système d'information intégré	• Système destiné au soutien des tribunaux et du Directeur des poursuites criminelles et pénales implanté dans un premier site
	3.2.2 Conclure une entente de partenariat avec Services Québec pour la prise en charge de certains services offerts à la clientèle	• Entente conclue avec Services Québec	• 1 entente
	3.2.3 Conclure une entente de partenariat avec le Centre de services partagés du Québec pour la prise en charge de responsabilités en matière de gestion des ressources	• Entente conclue avec le Centre de services partagés du Québec	• 1 entente
	3.2.4 Favoriser la mise en commun de l'expertise du Ministère et de celle de partenaires pour contribuer à l'évolution du droit et de la justice	• Nombre de rencontres des partenaires	• 6 rencontres
Mesure de la performance	3.3.1 Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion ministériels révisés et intégrés	• Nombre d'ensembles d'indicateurs de gestion révisés et intégrés	• 6 ensembles d'indicateurs de gestion révisés et intégrés
	3.3.2 Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de services du Ministère	• Nombre de sondages réalisés	• 3 sondages


Justice
Québec

MISSION

Assurer la primauté du droit au sein de la société québécoise et maintenir au Québec un système de justice qui soit à la fois digne de confiance et intègre afin de favoriser le respect des droits individuels et collectifs.

VISION

Un système de justice plus proche des citoyens, davantage accessible, efficace et transparent.

VALEURS

Le respect, la confiance, l'équité et l'intégrité.

ENJEU 1 DES CITOYENS EN CONFIANCE ENVERS LE SYSTÈME DE JUSTICE

Orientation 1

INFORMER ET IMPLIQUER LES CITOYENS AFIN DE FAVORISER LEUR COMPRÉHENSION DU SYSTÈME DE JUSTICE

CONTEXTE ET ENJEUX

Le système de justice constitue l'une des assises d'un État démocratique. Le Ministère accorde une grande importance à la confiance des citoyens dans ce système; cette préoccupation est d'ailleurs inscrite dans sa mission et ses valeurs.

Plusieurs organisations ont mis de l'avant diverses initiatives afin d'améliorer la compréhension et la confiance des citoyens envers le système de justice. L'amélioration de l'information disponible est l'une des stratégies privilégiées par plusieurs de ces organisations pour consolider le lien de confiance qui existe entre les citoyens et le système de justice.

Degré de confiance

Conscient de l'importance de connaître le degré de confiance des citoyens dans le système de justice, le Ministère a réalisé une consultation portant sur ce sujet en août 2006. Les résultats révèlent que 59 % des citoyens interrogés font confiance au système de justice. Il serait utile aux autorités du Ministère de suivre l'évolution de ce degré de confiance dans le futur.

Accès à l'information

La connaissance des lois qui fixent les règles de la vie en société ainsi que la compréhension du fonctionnement du système de justice influencent le niveau de confiance des citoyens. Cette connaissance et cette compréhension découlent notamment de la quantité d'information diffusée et de la manière dont les documents sont rédigés. À ce sujet, les résultats du sondage ont révélé que 64 % des répondants considèrent qu'ils connaissent peu, ou ne connaissent pas du tout, le système de justice.

Par ailleurs, les orientations gouvernementales visent, entre autres, une meilleure intégration de l'ensemble des citoyens qui tient compte de leurs particularités. Il est donc important d'adapter le message destiné à certains groupes de citoyens tels que les aînés, les autochtones, les immigrants, les jeunes et les personnes démunies, de même que le mode de communication utilisé pour le transmettre. La connaissance des règles qui régissent la vie en société est un élément fondamental pour l'entrée des jeunes dans la vie adulte et pour l'intégration des immigrants dans notre société.

Dans la perception des citoyens, une des principales faiblesses du système de justice réside dans sa complexité, puisque pour 83 % des personnes, les tribunaux seraient devenus des labyrinthes. Ces résultats démontrent l'importance d'offrir une information qui permet d'acquérir une meilleure compréhension du fonctionnement du système de justice, en ce qui concerne tant les tribunaux que les modes alternatifs de règlement des conflits.

Participation des citoyens

La confiance des citoyens découle en partie de la légitimité qu'ils reconnaissent au système de justice. Cette dernière repose, entre autres, sur l'adéquation entre les valeurs de la société et les lois. De plus en plus, on observe une volonté des citoyens d'être consultés sur des sujets qui les touchent, notamment l'évolution du système de justice, et d'être écoutés.

Les besoins des victimes d'actes criminels et de leurs proches sont particuliers et diversifiés. Un grand nombre d'organismes œuvrent auprès de ces personnes. Ces organismes connaissent bien leurs besoins, les améliorations à apporter aux services d'aide qui leur sont offerts et les moyens de faciliter l'accès à ces services.

ENJEU 1 DES CITOYENS EN CONFIANCE ENVERS LE SYSTÈME DE JUSTICE

Orientation 1

INFORMER ET IMPLIQUER LES CITOYENS AFIN DE FAVORISER LEUR COMPRÉHENSION DU SYSTÈME DE JUSTICE

Priorités du Ministère

AXE 1.1 : Accès facile à de l'information vulgarisée

Objectifs	Indicateurs et cibles
1.1.1 Favoriser une meilleure compréhension de l'information mise à la disposition des citoyens par le Ministère	• Pourcentage des dépliants et des brochures adaptés **Cible :** 30 % • Pourcentage des dépliants et des brochures adaptés mis à jour sur Internet **Cible :** 100 %
1.1.2 Favoriser une meilleure compréhension du système de justice par les aînés, les autochtones, les immigrants, les jeunes et les personnes démunies, notamment en partenariat avec des organismes œuvrant auprès de ces clientèles	• Nombre de documents développés par le Ministère pour utilisation par les partenaires **Cible :** 9 documents • Nombre de partenariats avec les organismes œuvrant auprès des clientèles cibles **Cible :** 6 partenariats • Nombre de participations du Ministère à des activités externes auprès des clientèles cibles **Cible :** 15 participations
1.1.3 Favoriser une meilleure compréhension des citoyens concernant les séances de médiation et le déroulement des procès, en travaillant en collaboration avec différents organismes	• Nombre de capsules vidéo produites **Cible :** 3 capsules vidéo

AXE 1.2 : Participation des citoyens au façonnement du système de justice

Objectifs	Indicateurs et cibles
1.2.1 Accroître la participation des citoyens à la réflexion sur l'évolution du système de justice	• Nombre de consultations des citoyens **Cible :** 6 consultations
1.2.2 Favoriser la concertation entre les organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels	• Nombre de rencontres des membres de la table de concertation réunissant les organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels **Cible :** 6 rencontres

AXE 1.3 : Degré de confiance

Objectif	Indicateur et cible
1.3.1 Assurer la mise en place d'un mécanisme de mesure du degré de confiance des citoyens envers le système de justice sur une base triennale	• Réalisation du sondage **Cible :** 1 sondage en 2009-2010

ENJEU 2 UN SYSTÈME DE JUSTICE ACCESSIBLE

Orientation 2

PRENDRE DES MESURES QUI FACILITENT L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE

CONTEXTE ET ENJEUX

Le Québec est un État de droit dont l'un des éléments fondamentaux est un système de justice accessible aux citoyens. Cependant, le sondage réalisé par le Ministère durant l'été 2006 révèle que 23 % des répondants estiment que les délais des tribunaux sont raisonnables et que 20 % pensent que tout le monde a les moyens d'aller défendre ses droits devant les tribunaux. Visiblement, les délais et les coûts posent problème en ce qui concerne l'accès au système de justice; ce constat interpelle tous les acteurs du système.

L'aide juridique permet aux personnes qui y sont admissibles d'avoir accès au système de justice. Toutes proportions gardées, le Québec accorde cette forme d'aide à plus de personnes que les autres provinces canadiennes. D'autres moyens sont toutefois disponibles pour améliorer l'accessibilité.

Modes alternatifs de règlement des conflits

Le procès constitue un moyen de régler les conflits. À ce propos, le sondage révèle que pour faire valoir un droit au sein du système de justice, seulement 8 % des citoyens choisiraient le procès comme moyen.

Il existe également des modes alternatifs au procès tels que la négociation, la médiation et l'évaluation neutre. Ces derniers offrent plusieurs avantages, notamment des délais plus courts et des coûts moindres que ceux des procès. De plus, ceux qui y ont recours ont le sentiment de mieux comprendre ce qui se passe et d'avoir un meilleur contrôle de la solution à leur problème.

Le recours accru aux modes alternatifs de règlement des conflits résout en partie les problèmes d'accès au système de justice. Le Ministère offre des services de médiation dans deux domaines, soit le droit de la famille et les petites créances. En matière familiale, ces services portent sur la garde des enfants, les droits de visite et de sortie, la pension alimentaire et le partage des biens en cas de séparation ou de divorce, ou encore, de dissolution ou d'annulation d'une union civile. Aux petites créances, ces services couvrent l'ensemble des causes.

Le recours à la médiation semble stagner, voire régresser dans ces deux domaines. Depuis 2004, le programme de médiation familiale a connu annuellement une baisse de participation de 4,5 %. Ainsi, en 2006, le nombre de couples ayant participé aux séances était de près de 11 000. En ce qui concerne les petites créances, le pourcentage de dossiers soumis aux médiateurs était de 8,4 % durant la période précédant l'abolition du programme de médiation en juin 1994. Depuis son rétablissement en octobre 2003, on note une réduction du pourcentage de dossiers soumis aux médiateurs, qui est passé de 6 % en 2004 à 5,2 % en 2006.

Accès et présence à la cour

Les citoyens accordent une grande importance aux délais qui sont nécessaires pour régler les litiges, et ces derniers sont à la hausse. Concernant les délais aux petites créances, le traitement des dossiers et le processus qui le supporte peuvent d'emblée être identifiés comme des facteurs responsables de ces délais.

On constate que les citoyens se présentent de plus en plus en cour sans avocat. Divers facteurs peuvent inciter une personne à se représenter elle-même, tels les frais élevés ou la volonté de conserver le contrôle de sa propre cause. On observe ce phénomène particulièrement en matière familiale et dans les cas où des contraventions sont émises en vertu de lois provinciales. Pourtant, selon notre sondage, seuls 30 % des citoyens estiment qu'une personne peut facilement se représenter elle-même devant les tribunaux.

Compréhension des lois et des règlements

Les lois et les règlements sont des documents facilement accessibles à toute personne qui désire connaître ses droits. Le Ministère juge important que ces documents soient compréhensibles par les citoyens. Cependant, la grande majorité d'entre eux (77 %) considèrent que les textes juridiques semblent difficiles à comprendre.

ENJEU 2 UN SYSTÈME DE JUSTICE ACCESSIBLE

Orientation 2

PRENDRE DES MESURES QUI FACILITENT L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE

Services en ligne

L'avènement des technologies dans les différentes sphères de la société influence considérablement la prestation de services. Les citoyens ont maintenant accès à une multitude de services en ligne à toute heure de la journée.

Dans son plan de modernisation, le gouvernement du Québec annonçait la mise en place du gouvernement en ligne en réponse à l'attente des citoyens concernant un accès rapide, simple et convivial à leur gouvernement. Au Ministère, cet engagement s'est traduit notamment par le développement de services en ligne à la Direction des registres et de la certification. Cette façon de livrer les services conviendrait bien à ceux fournis par le Directeur de l'état civil.

Par ailleurs, il est difficile pour les citoyens qui ont besoin des services d'un commissaire à l'assermentation d'en trouver un, bien que le Québec en compte près de 45 000.

Priorités du Ministère

AXE 2.1 : Modes alternatifs de règlement des conflits

Objectifs	Indicateurs et cibles
2.1.1 Promouvoir la médiation dans le domaine du droit de la famille	• Nombre de couples ayant recours à la médiation familiale **Cible :** 11 400 couples
2.1.2 Encourager les parties à avoir recours à la médiation en matière de petites créances	• Taux d'utilisation de la médiation en matière de petites créances **Cible :** 8 %

AXE 2.2 : Accès et présence à la cour facilités

Objectifs	Indicateurs et cibles
2.2.1 Optimiser, en collaboration avec la Cour du Québec, le traitement des dossiers en matière de petites créances	• Mise en œuvre d'un processus optimisé **Cible :** Mise en œuvre d'un processus d'opération optimisé en 2009-2010
2.2.2 Favoriser une meilleure préparation des citoyens qui désirent se présenter en cour sans avocat	• Nombre de trousses d'aide différentes disponibles **Cible :** 4 trousses d'aide différentes

ENJEU 2 UN SYSTÈME DE JUSTICE ACCESSIBLE

Orientation 2

PRENDRE DES MESURES QUI FACILITENT L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE

AXE 2.3 : Clarté des lois et des règlements

Objectif	Indicateurs et cibles
2.3.1 Faciliter la compréhension des lois et des règlements par les citoyens	• Nombre de juristes concernés suivant ou ayant suivi la formation du Ministère favorisant une meilleure rédaction législative **Cible :** 35 juristes • Nombre de lois ou de règlements évalués par des groupes cibles quant à leur clarté **Cible :** 4 lois ou règlements

AXE 2.4 : Gouvernement en ligne

Objectifs	Indicateurs et cibles
2.4.1 Offrir aux citoyens la possibilité de faire la demande des différents certificats de l'état civil (naissance, mariage, union civile et décès) en ligne	• Nombre de certificats demandés en ligne
2.4.2 Offrir aux citoyens un outil permettant de trouver un commissaire à l'assermentation par l'intermédiaire d'Internet	• Création du registre des commissaires à l'assermentation sur Internet **Cible :** Registre disponible en 2009-2010

ENJEU 3 UNE ORGANISATION PERFORMANTE

Orientation 3

MODERNISER LE CADRE DE GESTION DU MINISTÈRE

Contexte et enjeu

L'administration publique du Québec doit s'adapter aux profondes mutations que vivent les sociétés modernes. Les nombreux défis auxquels nous faisons et ferons face nous amènent à réaffirmer l'importance d'être une organisation efficace et efficiente dans la livraison des services aux citoyens.

La situation actuelle est caractérisée, entre autres, par le vieillissement de l'effectif et par l'état des finances publiques qui ne permet pas de répondre à tous les besoins; cette situation crée des pressions importantes sur l'organisation. Le Ministère s'est donné comme orientation de moderniser son cadre de gestion afin de poursuivre sa démarche d'amélioration et d'implantation des meilleures pratiques.

Maintien et développement de l'expertise

D'ici 2010, le Ministère connaîtra des départs à la retraite importants dans plusieurs catégories d'emplois, particulièrement dans celle du personnel d'encadrement. Si rien n'est fait, il y a un risque de voir s'affaiblir, sinon disparaître, une expertise essentielle à la réalisation de sa mission, et qui est souvent unique. Cette situation affecterait la capacité du Ministère à livrer, avec la même qualité, ses produits et ses services aux citoyens. Il est nécessaire de prévoir dès maintenant des mécanismes assurant le transfert des connaissances et de l'expertise auprès du personnel pour assurer la pérennité de celles-ci.

Les nouveaux besoins découlant des changements observés dans l'environnement interne et externe soumettent les gestionnaires à de nouvelles exigences. Ce contexte les oblige à développer d'autres compétences qui deviennent essentielles pour faire face aux défis et enjeux à venir.

Efficience de l'organisation

Le Ministère cherche constamment à améliorer ses façons de faire. Les partenariats constituent un des moyens d'y parvenir. Ces partenariats peuvent, par exemple, prendre diverses formes.

Les systèmes technologiques reliés à l'administration de la justice, développés au début des années 1970, sont parmi les systèmes de l'administration publique qui ont le moins suivi l'évolution technologique. L'ancienneté de ces systèmes mettra éventuellement en péril la continuité de nos services. En outre, il faut trouver rapidement une solution pour suppléer à la décroissance des ressources humaines du Ministère.

Par ailleurs, la mission du Ministère et celle du ministère de la Sécurité publique sont complémentaires. Ces deux ministères doivent remplacer les systèmes qu'ils ont conçus pour soutenir l'administration de la justice de concert avec un nouveau partenaire dans le système de justice, soit le Directeur des poursuites criminelles et pénales. C'est dans ce contexte qu'ils se sont associés pour proposer le développement d'un système intégré d'information en matière de justice dont la première étape concerne le volet criminel et pénal.

Ce système intégré constitue un enjeu majeur en ce qui concerne l'efficacité du système de justice, vu l'importance de l'échange d'informations entre les divers intervenants qui interagissent au sein du processus judiciaire. Ceux-ci pourront prendre des décisions mieux éclairées, ce qui permettra, entre autres, d'accroître la sécurité du public.

Le gouvernement du Québec a créé deux organismes pour aider les ministères et les organismes à améliorer leur efficience. Services Québec a pour mission de regrouper sous un guichet unique l'accès des citoyens aux services gouvernementaux. Pour sa part, le Centre de services partagés du Québec est en opération depuis décembre 2005 pour mieux intégrer les services de soutien administratif des ministères et organismes afin d'en améliorer la qualité tout en réduisant leurs coûts.

L'évolution de l'environnement social et économique et la circulation des idées et des individus à l'échelle mondiale soumettent le Ministère à de nouvelles exigences. Le droit à la vie privée, l'importance de

ENJEU 3 UNE ORGANISATION PERFORMANTE

Orientation 3

MODERNISER LE CADRE DE GESTION DU MINISTÈRE

l'éthique pour une société, les changements que connaît la structure familiale, l'évolution des valeurs et la diversité ethnoculturelle sont, entre autres, des réalités qui émergent de ce contexte. Le Ministère doit donc élargir la réflexion et la veille sur ces enjeux pour être mieux en mesure de proposer des règles de droit en fonction de ce nouveau contexte. L'expertise de partenaires tels que les universités, l'Institut national de recherche scientifique, le Barreau et la Chambre des notaires pourrait s'avérer utile pour mieux connaître l'environnement actuel et les tendances.

Mesure de la performance

Toute administration moderne doit se soumettre à la nécessaire reddition de comptes afin de s'assurer de l'amélioration continue de sa performance et aussi de répondre à l'attente légitime de la population concernant l'utilisation des deniers publics. Malgré l'existence d'indicateurs de gestion au Ministère, le fait qu'ils ne soient pas intégrés ne permet pas toujours de disposer d'information de qualité en temps opportun pour appuyer les autorités dans leur processus décisionnel.

De plus en plus, les citoyens désirent être consultés sur les services publics qu'on leur offre et sur la façon dont ceux-ci devraient leur être offerts. Le Ministère détient encore trop peu d'informations structurées sur les attentes des citoyens ou sur leur niveau de satisfaction concernant certains services offerts. Comme le niveau de confiance dans le système de justice est aussi influencé par la satisfaction des usagers concernant les services qu'ils reçoivent, il importe donc de savoir sur quels aspects il faut agir.

Priorités du Ministère

AXE 3.1 : Maintien et développement de l'expertise

Objectifs	Indicateurs et cibles
3.1.1 Assurer le transfert de l'expertise pour les postes déterminés comme vulnérables	• Pourcentage des postes vulnérables pour lesquels l'expertise est transférée **Cible :** 100 %
3.1.2 Favoriser le développement des compétences en gestion	• Pourcentage de gestionnaires ayant participé à des activités visant le développement de leur compétence en gestion **Cible :** 75 %

ENJEU 3 UNE ORGANISATION PERFORMANTE

Orientation 3

MODERNISER LE CADRE DE GESTION DU MINISTÈRE

AXE 3.2 : Partenariats pour l'amélioration de l'efficience

Objectifs	Indicateurs et cibles
3.2.1 Développer, avec le ministère de la Sécurité publique, le Directeur des poursuites criminelles et pénales et le Centre de services partagés du Québec, un système intégré d'information en matières criminelle et pénale favorisant l'échange d'informations par voie numérique entre les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, les tribunaux et les services correctionnels	• État d'avancement de l'implantation du système d'information intégré **Cible :** Système destiné au soutien des tribunaux et du Directeur des poursuites criminelles et pénales implanté dans un premier site
3.2.2 Conclure une entente de partenariat avec Services Québec pour la prise en charge de certains services offerts à la clientèle	• Entente conclue avec Services Québec **Cible :** 1 entente
3.2.3 Conclure une entente de partenariat avec le Centre de services partagés du Québec pour la prise en charge de responsabilités en matière de gestion des ressources	• Entente conclue avec le Centre de services partagés du Québec **Cible :** 1 entente
3.2.4 Favoriser la mise en commun de l'expertise du Ministère et de celle de partenaires pour contribuer à l'évolution du droit et de la justice	• Nombre de rencontres des partenaires **Cible :** 6 rencontres

AXE 3.3 : Mesure de la performance

Objectifs	Indicateurs et cibles
3.3.1 Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion ministériels révisés et intégrés	• Nombre d'ensembles d'indicateurs de gestion révisés et intégrés **Cible :** 6 ensembles d'indicateurs de gestion révisés et intégrés
3.3.2 Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de services du Ministère	• Nombre de sondages réalisés **Cible :** 3 sondages

CONTRIBUTION DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE AUX PRIORITÉS D'ACTION GOUVERNEMENTALES

Le dépôt du *Plan stratégique 2007-2010* du ministère de la Justice constitue l'amorce d'une nouvelle période triennale. Pour élaborer ce plan, le Ministère a revu le contexte dans lequel il évolue afin de dégager les principaux enjeux qui l'interpellent. Une telle approche lui a permis d'identifier des orientations et des objectifs stratégiques qui rejoignent les orientations formulées par le gouvernement du Québec[2] à l'égard de la qualité et de l'accessibilité des services aux citoyens, sans oublier celles relatives à la modernisation de l'État.

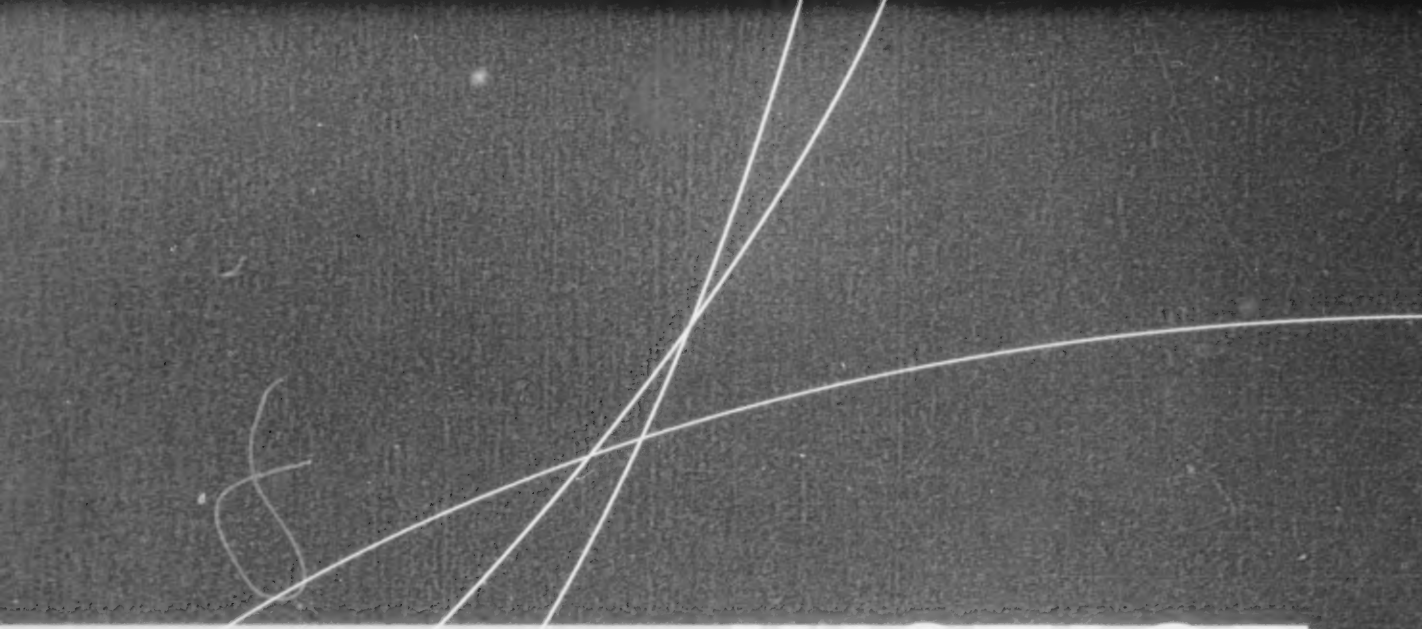
Plus particulièrement, le plan prévoit que le Ministère informe et implique davantage les citoyens afin d'améliorer leur **confiance** envers le système de justice et leur compréhension de celui-ci. L'atteinte de ce but repose d'abord sur la diffusion d'une information mieux adaptée aux citoyens (objectifs 1.1.1, 1.1.2 et 1.1.3). Cette grande orientation, qui vise la consolidation du lien de confiance entre les citoyens et le système de justice, se traduit également par des objectifs visant une meilleure participation des citoyens au façonnement du système de justice au moyen de consultations (objectifs 1.2.1 et 1.3.1) ou de rencontres favorisant la concertation entre les organismes (objectif 1.2.2).

La deuxième orientation retenue consiste à prendre des mesures qui facilitent l'**accessibilité** à la justice. Pour y parvenir, le Ministère entend prendre des actions afin d'inciter les citoyens à avoir recours à des modes alternatifs de règlement des conflits (objectifs 2.1.1 et 2.1.2). Il entend également prendre les moyens nécessaires pour optimiser le traitement des dossiers en matière de petites créances (objectif 2.2.1) et aider les personnes qui désirent se représenter elles-mêmes à la cour (objectif 2.2.2). De plus, le Ministère s'est donné comme objectif de faciliter la compréhension des lois et des règlements par les citoyens (objectif 2.3.1). Enfin, l'utilisation des technologies de l'information et des communications fait également partie des moyens retenus par le Ministère pour améliorer l'accessibilité à certains de ses services (objectifs 2.4.1 et 2.4.2).

Ces orientations et objectifs sont autant de moyens d'assurer la primauté de la qualité et de l'accessibilité des services aux citoyens afin de mieux répondre à l'attente de la population à l'égard du Ministère.

La dernière orientation retenue répond à une préoccupation des plus actuelles au sein du gouvernement québécois, soit celle de moderniser l'État. À ce chapitre, le plan prévoit plusieurs mesures en vue de moderniser le cadre de gestion du Ministère dans une perspective de **performance**. La pérennité des savoirs essentiels à la mission du Ministère fait l'objet d'une attention particulière afin d'assurer le transfert de l'expertise pour les postes déterminés comme vulnérables (objectif 3.1.1). Il en est de même du développement des compétences en gestion (objectif 3.1.2). Le développement et la conclusion de partenariats ainsi que la mise en commun des façons de faire occupent également une place importante dans le plan (objectifs 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3 et 3.2.4). Enfin, le Ministère entend améliorer la mesure de sa performance en rendant disponibles des indicateurs de gestion ministériels révisés et intégrés et en mesurant le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de services du Ministère (objectif 3.3.2). La réalisation de ces objectifs rejoint, à divers degrés, les orientations gouvernementales en matière de modernisation de l'État.

2. Discours d'assermentation du Conseil des ministres (18 avril 2007); allocution du premier ministre du Québec, M. Jean Charest, lors de l'ouverture de la 1re session de la 38e législature et discours sur le budget prononcé à l'Assemblée nationale par Mme Monique Jérôme-Forget, ministre des Finances, ministre des Services gouvernementaux, ministre responsable de l'Administration gouvernementale et présidente du Conseil du trésor, le 24 mai 2007.



Justice Québec